

## 2.0 Checklist formeel familiebeleid GGZ-instellingen

### 1. Inleiding

De onderstaande checklist beschrijft de *gewenste situatie* t.a.v. het formele familiebeleid. Met ‘formeel familiebeleid’ bedoelen we het expliciete beleid van GGZ-instellingen over de relatie van de instelling met familie van GGZ-cliënten, dat tastbaar wordt in beleidsnotities, procesbeschrijvingen, werkafspraken, protocollen, richtlijnen, brochures e.d.

De *huidige situatie* kan in beeld gebracht worden door per deelaspect van het formele familiebeleid de mate van ontwikkeling te beoordelen. Daartoe is in de checklist een vierpuntsschaal opgenomen. De vierpuntsschaal loopt van 0 t/m 3.

0 = afwezig, (nog) niet ontwikkeld

1 = onvoldoende ontwikkeld, de ontwikkeling stagneert

2 = in ontwikkeling, wordt goed aan gewerkt

3 = aanwezig, voldoende ontwikkeld

Een ingevulde checklist kan door de familieraad gebruikt worden om in onderling overleg en/of overleg met de Raad van Bestuur en de cliëntenraad van de instelling *prioriteiten* voor verbetering van het formele familiebeleid te *stellen* en afspraken te maken over acties die door de instelling ondernomen worden om de gewenste situatie een stap dichterbij te brengen en welke concrete resultaten deze acties zullen opleveren.

De checklist is gebaseerd op het HKZ certificatieschema GGZ (2009) en ‘Betrokken omgeving: modelregeling relatie GGZ-instelling - naastbetrokkenen’ (2004). De HKZ-normen en relevante richtlijnen uit de modelregeling zijn daartoe vertaald in deelaspecten van het formele familiebeleid (paragraaf 2.1 t/m 2.3.) en aangevuld met aandachtspunten t.a.v. de pijlers familieraad (paragraaf 2.4), familievertrouwenspersoon (paragraaf 2.5) en klachtenregeling voor familieleden (paragraaf 2.6). Familieraden, Raden van Bestuur en cliëntenraden van GGZ-instellingen kunnen deze checklist dus gebruiken om te toetsen in hoeverre het formele familiebeleid voldoet aan de HKZ-normen en de richtlijnen uit de modelregeling ‘Betrokken omgeving’ (zie verder alinea 3).

Een belangrijke beperking van deze checklist is dat alleen het beleid er mee geëvalueerd kan worden. Voor de evaluatie van de uitvoering van dat beleid door zorg- en dienstverleners en de ervaringen van familieleden zullen, desgewenst, andere instrumenten ingezet moeten worden.

## 2. Checklist formeel familiebeleid

Toelichting bij “mate van ontwikkeling”

0 = afwezig, (nog) niet ontwikkeld

1 = onvoldoende ontwikkeld, de ontwikkeling stagneert

2 = in ontwikkeling, wordt goed aan gewerkt

3 = aanwezig, voldoende ontwikkeld

### 2.1 Expliciet familiebeleid

#	Deelaspect	Mate van ontwikkeling				Ruimte voor opmerkingen/toelichting
		0	1	2	3	
1	De instelling heeft een document waarin expliciet beleid is geformuleerd over het omgaan met de omgeving van cliënt (familie en naastbetrokkenen).					
2	De familieraad wordt bij de totstandkoming van het beleidsplan betrokken.					
3	Beleid ten aanzien van de bejegening van naastbetrokkenen is terug te vinden in werkplannen (van de instelling).					
4	Beleid ten aanzien van de bejegening van naastbetrokkenen is terug te vinden in behandelplannen.					

In het familiebeleid is vastgelegd:

5	Wat de uitgangspunten zijn m.b.t. de bejegening van naastbetrokkenen					
6	dat de instelling het belang van het verstrekken van goede informatie aan naastbetrokkenen erkent					

7	dat de instelling erkent dat het belang van het verstrekken van goede informatie aan naastbetrokkenen niet mag leiden tot aantasting van het recht op zelfbeschikking van de cliënt					
8	op welke wijze naastbetrokkenen worden geïnformeerd					
9	op welke wijze naastbetrokkenen worden ingeschakeld bij de hulpverlening					
10	hoe te handelen in het geval van ontslag en time-outsituaties, als een cliënt geen contact met naastbetrokkenen wil					

## 2.2 Informatieverstrekking aan en ondersteuning van naastbetrokkenen

#	Deelaspect	Mate van ontwikkeling				Ruimte voor opmerkingen/toelichting
		0	1	2	3	
11	De instelling heeft een regeling voor informatieverstrekking en – indien nodig – ondersteuning aan familieleden en naastbetrokkenen					

In deze regeling is vastgelegd dat:

12	Cliënt en hulpverlener afspraken maken over welke informatie aan welke naastbetrokkenen wordt verstrekt					
13	Als een cliënt geen afspraken wil maken over het informeren van naastbetrokkenen, de hulpverlener actief nagaat waarom dit het geval is.					

14	In gevallen waarin dit de hulpverlener redelijk lijkt, deze zich zal inspannen om de cliënt ervan te overtuigen dat het informeren van naastbetrokkenen wenselijk is .					
15	De hulpverlener de uiteindelijke keuze van de cliënt respecteert.					
16	Afspraken (tussen hulpverleners en cliënten) over informatieverstrekking aan naastbetrokkenen, of het nalaten hiervan, worden vastgelegd in het behandelplan.					
17	Naastbetrokkenen recht hebben op het verkrijgen van niet persoonsgebonden informatie					
18	Er een duidelijk aanspreekpunt voor naastbetrokkenen is					

### 2.3 Algemene voorzieningen voor naastbetrokkenen

#	Deelaspect	Mate van ontwikkeling				Ruimte voor opmerkingen/toelichting
		1	2	3	4	
19	Er is een duidelijke brochure over het familiebeleid van de instelling					
20	Informatie voor naastbetrokkenen is duidelijk herkenbaar aanwezig op de website van de instelling					
21	Er is een duidelijk algemeen informatiepunt voor naastbetrokkenen zonder vaste contactpersoon					
22	Er is een klachtenregeling voor naastbetrokkenen					

### 2.4 Familieraad

#	Deelaspect	Mate van ontwikkeling				Ruimte voor opmerkingen/toelichting
		1	2	3	4	
23	De familieraad heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur van de instelling					
24	De familieraad beschikt over professionele ondersteuning vanuit de instelling a. ambtelijke ondersteuning b. secretariële ondersteuning					
25	De familieraad beschikt over een eigen budget					
26	De familieraad is als vertegenwoordiging van naastbetrokkenen betrokken bij de totstandkoming van het beleidsplan van de instelling					
27	De familieraad heeft een plek op de website van de instelling					
28	Er is informatiemateriaal beschikbaar van de familieraad voor familie en naastbetrokkenen					
29	De familieraad maakt jaarlijks een werkplan en een jaarverslag					

### 2.5 Familievertrouwenspersoon (FVP)

#	Deelaspect	Mate van ontwikkeling				Ruimte voor opmerkingen/toelichting
		1	2	3	4	
30	De instelling heeft beleid ontwikkeld rondom de functie van de familievertrouwenspersoon (FVP)					
31	Er is een familievertrouwenspersoon werkzaam in de instelling					
32	De familievertrouwenspersoon werkt vanuit een onafhankelijke positie					
33	Er zijn duidelijke afspraken over de scholing, de rol, de positie en de werkzaamheden van de FVP					

34	De instelling heeft beleid rond de omgang met de familievertrouwenspersoon en het afdelingspersoneel					
35	Er is informatiemateriaal beschikbaar voor naastbetrokkenen over de familievertrouwenspersoon					
36	De instelling heeft beleid ontwikkeld rondom de rol van de familievertrouwenspersoon binnen de klachtenregeling					
37	De instelling heeft beleid ontwikkeld rondom de evaluatie van de werkzaamheden van de familievertrouwenspersoon					

### 2.6 Klachtenregeling voor familieleden

#	Deelaspect	Mate van ontwikkeling				Ruimte voor opmerkingen/toelichting
		1	2	3	4	
38	De instelling heeft een klachtenregeling voor naastbetrokkenen					
39	Naastbetrokkenen hebben het recht om onafhankelijk van de cliënt een klacht in te dienen bij de instelling					
40	Er is onafhankelijke ondersteuning van naastbetrokkenen gedurende de klachtenprocedure					
41	De instelling zorgt voor goede bekendheid van de klachtenregeling, o.a. door een folder en vermelding op de website van de instelling.					
42	De instelling wijst naastbetrokkenen op de mogelijkheid om over een klacht een melding te doen bij de regionale inspectie voor de volksgezondheid.					

### 3. HKZ-normen en modelregeling 'Betrokken omgeving'

Een eerste versie van het HKZ certificatieschema 'Instellingen voor Geestelijke Gezondheidszorg' is in november 2002 verschenen. Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) ontwikkelde dit certificatieschema op verzoek van brancheorganisatie GGZ Nederland. In 2009 is het certificatieschema voor de GGZ herzien. De aanleiding hiervoor was tweeledig, namelijk de ontwikkelingen in de sector en wijzigingen in het HKZ-model.

Het doel van de modelregeling 'Betrokken omgeving' is het geven van richtlijnen voor de omgang en communicatie met naastbetrokkenen door GGZ-instellingen. In HKZ-termen is het een door de branche ontwikkeld kwaliteitsdocument, waarvoor een landelijk draagvlak bestaat en waarin voor de uitvoering van de geestelijke gezondheidszorg aanwijzingen zijn opgenomen van toepassing op de uitvoering van de zorg (het primaire proces) de organisatie en besturing van de zorg met een nadrukkelijke relatie op de uitvoering van zorg.

#### 3.1. HKZ-normen

Voor toetsing van het formele familiebeleid zijn de volgende normen uit het HKZ certificatieschema GGZ van belang.

##### Professioneel handelen

###### HKZ Norm 1.2.1

De organisatie voert de zorg- of dienstverlening uit volgens werkafspraken, protocollen en richtlijnen voor zover de beheersbaarheid van de zorg- of dienstverlening dit vereist.

##### Informatievoorziening aan de cliënt

###### HKZ Norm 2.2.3 (A)

De organisatie betreft indien nodig ook familieleden of naastbetrokkenen bij de informatievoorziening.

###### HKZ Norm 2.2.3 (B)

De organisatie betreft indien nodig ook familieleden of naastbetrokkenen van de deelnemer bij de informatievoorziening.

### Beleid

#### HKZ Norm 4.1.8

Bij de totstandkoming van het beleidsplan worden interne en externe belanghebbenden betrokken.

### Wijzigingen ten opzichte van het HKZ certificatieschema GGZ 2002

De omgang met de omgeving van de cliënt is geen apart thema meer in het certificatieschema. De oude HKZ-norm 4.28.6 (de instelling heeft beleid ontwikkeld ten aanzien van het omgaan met de omgeving van de cliënt) is dan ook vervallen. Impliciet is de oude norm echter terug te vinden in de nieuwe HKZ-norm 1.2.1.

Ook de oude HKZ-norm 2.13.1 (voor informatieverstrekking en – indien nodig – ondersteuning, tijdens het gehele primaire proces, aan familieleden en naastbetrokkenen hanteert de instelling een regeling) is vervallen. Impliciet is ook deze norm terug te vinden in de nieuwe HKZ-norm 1.2.1 en expliciet in de nieuwe HKZ-norm 2.2.3.

### **3.2. Richtlijnen uit de modelregeling 'Betrokken omgeving'**

Voor toetsing van het formele familiebeleid zijn de volgende richtlijnen uit de modelregeling 'Betrokken omgeving' van belang.

- De GGZ-instelling voert expliciet beleid m.b.t. de wijze waarop naastbetrokkenen worden geïnformeerd en/of ingeschakeld bij de hulpverlening.
- De GGZ-instelling beschikt over expliciet beleid ten aanzien van de bejegening van naastbetrokkenen. Dit beleid is terug te vinden in werk- en behandelplannen.
- De GGZ-instelling erkent het belang van het verstrekken van goede informatie aan naastbetrokkenen en erkent dat dit belang niet mag leiden tot aantasting van het recht op zelfbeschikking van de cliënt. De instelling legt dit vast in haar beleid.
- De instelling formuleert beleid hoe te handelen in het geval van ontslag en time-outsituaties, als een cliënt geen contact met naastbetrokkenen wil.



- De GGZ-instelling legt in haar werkwijze en behandelprotocollen vast dat cliënt en hulpverlener afspraken maken over welke informatie aan welke naastbetrokkenen wordt verstrekt.
- Als een cliënt geen afspraken wil maken over het informeren van naastbetrokkenen, gaat de hulpverlener actief na waarom dit het geval is. In gevallen waarin dit de hulpverlener redelijk lijkt, zal deze zich inspannen om de cliënt ervan te overtuigen dat het informeren van naastbetrokkenen wenselijk is. De hulpverlener respecteert de uiteindelijke keuze van de cliënt. Afspraken (tussen hulpverleners en cliënten) over informatieverstrekking aan naastbetrokkenen, of het nalaten hiervan, worden vastgelegd in het behandelplan.
- Naastbetrokkenen hebben recht op het verkrijgen van niet persoonsgebonden informatie.
- Cliënten en hulpverleners zijn op de hoogte van het beleid met betrekking tot naastbetrokkenen